

Rapporto di sostenibilità 2023



groupemutuel

de durabilit  
cht 2023 Re  
tenibilità 2  
de durabi  
chhaltigke  
Relazione s  
2023 Susta  
sulla soste


rté 2023 Na  
elazione su  
023 Sustai  
lité  2023  
itsbericht  
sulla soste  
ustainability re  
enibilità 20

# Un impegno sostenibile


Capitolo 1

 Editoriale

Capitolo 2

 Il nostro approccio alla  
sostenibilità


Capitolo 3

 Datore di lavoro  
premuroso

Capitolo 4

 Corporate Citizen

Capitolo 5

 Partner sanitario  
proattivo

Capitolo 6

 Assicuratore  
responsabile



Capitolo 1

# Editoriale





Pubblichiamo nel 2024, per la prima volta, un report sulla sostenibilità nell'intento di **dare visibilità alla nostra politica di responsabilità sociale e garantirne la trasparenza**, non solo in merito alle questioni d'ordine economico, sociale e ambientale, ma anche di rispetto dei diritti umani e di lotta contro la corruzione.

**In questo rapporto, presentiamo i nostri progressi effettivi, i nostri impegni e le nostre ambizioni future, in risposta alle aspettative dei nostri stakeholder in materia di sostenibilità al Groupe Mutuel.**





**Già da diversi anni ci impegniamo in favore di determinate tematiche incentrate sulla sostenibilità.**

- Con l'introduzione di una Carta ESG, **dal 2020 lavoriamo per integrare la sostenibilità nelle nostre attività di investimento.** Ciò ci consente, oggi, di essere ben posizionati in termini di investimento responsabile. In effetti, l'impronta di carbonio del nostro portafoglio di investimenti è inferiore a quella dei nostri concorrenti. Tuttavia, siamo consapevoli che i nostri investimenti immobiliari presentano un notevole potenziale di miglioramento.
- I dipendenti sono al centro delle nostre preoccupazioni. **Attribuiamo grande importanza alla soddisfazione professionale e umana di tutti coloro che lavorano nella nostra azienda.** Il Groupe Mutuel fa in modo che ogni dipendente goda di un ambiente di lavoro di qualità, di condizioni di lavoro ideali e di prestazioni sociali interessanti.
- Abbiamo definito l'esperienza cliente come uno dei principali obiettivi strategici per gli ultimi tre anni e per i tre anni a venire. Garantire un'esperienza clienti positiva significa **tenere conto delle esigenze dei nostri clienti, sostenere i nostri assicurati e instaurare con loro un'interazione chiara e trasparente** per creare fiducia.
- Con la Fondation Groupe Mutuel, ci assumiamo la nostra responsabilità sociale e societaria **sostenendo associazioni senza scopo di lucro e singoli assicurati.**
- **La riduzione dell'impronta di carbonio delle nostre attività operative è una leva significativa per un impatto positivo.** Abbiamo quindi avviato un primo bilancio delle emissioni di carbonio nel 2023, che servirà come base di lavoro per definire le misure di miglioramento.

Si tratta ora di strutturare, consolidare e completare i nostri impegni sociali e ambientali e di definire le nostre procedure di governance per rendere la sostenibilità una realtà per il Groupe Mutuel. **L'obiettivo è rendere la sostenibilità parte integrante della nostra strategia aziendale e realizzare azioni concrete** in linea con un piano realistico ed efficace.

In un contesto di crescenti rischi legati ai cambiamenti climatici, all'incertezza economica, alle sfide sociali come l'invecchiamento della popolazione e ai significativi cambiamenti normativi, **ci assumiamo le nostre responsabilità quale azienda e ci impegniamo a intraprendere una traiettoria più sostenibile.**

Siamo convinti che questo sarà fonte di opportunità e garanzia di continuità per il Groupe Mutuel.

**Karin Perraudin**  
**Thomas Boyer**





«Il nostro approccio alla sostenibilità andrà avanti per tappe in base alle priorità, in linea con le risorse del Groupe Mutuel. **Ci prenderemo il tempo necessario per radicare questo obiettivo nella conduzione della nostra azienda.**»

**Thomas Boyer**  
Direttore generale

«Integrare la sostenibilità nella nostra strategia aziendale **significa dare corpo al nostro valore di responsabilità**, sia per i nostri dipendenti che per la società in generale.»

**Karin Perraudin**  
Presidente



Capitolo 2

# Il nostro approccio alla sostenibilità



# ooccio ità




# Missione e valori

Unico assicuratore globale di persone in Svizzera, desideriamo essere riconosciuti come partner di riferimento nell'ambito della salute e della previdenza per i clienti privati e per le aziende.

**Poiché poniamo le persone al centro della nostra attività, ci impegniamo con accortezza a rimanere al fianco dei nostri clienti in ogni momento della loro vita.** L'ascolto e la conoscenza delle persone sono i nostri maggiori motori per sviluppare servizi completi, personalizzati e sostenibili per i singoli individui e per le aziende.

Consapevoli della complessità del nostro settore, guidiamo la loro esperienza verso una maggiore chiarezza. Fedeli alle nostre origini imprenditoriali, agiamo in modo **proattivo** e incondizionato per anticipare e soddisfare le aspettative di ciascuno, in qualsiasi situazione.





**Infondiamo sicurezza a tutti i nostri clienti anticipando in modo innovativo le loro specifiche necessità a lungo termine.**

In qualità di partner di prossimità, è nostra **responsabilità** investirci ogni giorno per reinventare il rapporto con la persona al fine di migliorare la prevenzione, la collaborazione e l'aiuto reciproco, per contribuire alla tranquillità di tutti i nostri clienti e rispondere così alle sfide sociali correlate alla salute e alla previdenza in Svizzera.

## Responsabilità

Orientiamo i nostri clienti verso i percorsi e i servizi appropriati per garantire la sostenibilità del sistema, utilizzando ogni singolo franco con rispetto e responsabilità. Facciamo inoltre un uso responsabile delle conoscenze e dell'energia dei nostri dipendenti e delle risorse a nostra disposizione.

**La strategia del Groupe Mutuel, rivista nel 2023 per il periodo 2024-2026, si basa su cinque assi, articolati in 15 programmi, per raggiungere gli obiettivi dell'azienda.** La sostenibilità è integrata nel programma Responsabilità e nell'asse Impegno. Il programma Responsabilità mira a offrire ai nostri stakeholder un ambiente sostenibile, conforme e sicuro.

## Risorse

Nel 2023, abbiamo creato la funzione di capoprogetto sostenibilità all'interno del Groupe Mutuel e abbiamo messo a disposizione le corrispondenti risorse economiche. La sua missione è quella **di elaborare e di attuare la strategia di sostenibilità dell'azienda.** In termini di investimenti responsabili, possiamo contare sul supporto di Conser - ESG verifier SA, e della società Alterna per la realizzazione di un bilancio di carbonio.

## Ambizione

Stiamo svolgendo un lavoro di fondo sulla sostenibilità, che condurrà alla definizione di una strategia e di un piano d'azione. Il **nostro approccio è integrato e pragmatico, con l'obiettivo di andare oltre i requisiti normativi** tenendo conto delle risorse disponibili e del calendario del Groupe Mutuel.

## Stakeholder

Abbiamo identificato e mappato gli stakeholder interni ed esterni del Groupe Mutuel e **avviato con loro un dialogo sulla sostenibilità.** Questo dialogo è attualmente in fase di impostazione e sviluppo.

## Sfide pertinenti

Per identificare le sfide in materia di sostenibilità più rilevanti per il Groupe Mutuel, nel 2022 abbiamo consultato i nostri stakeholder. I nostri dipendenti hanno risposto a un questionario quantitativo e abbiamo condotto uno studio qualitativo presso i membri della Direzione, i membri del Consiglio d'amministrazione e i nostri principali stakeholder esterni.

**Abbiamo quindi convalidato le sfide prioritarie per il Groupe Mutuel, organizzate in quattro temi: datore di lavoro premuroso, corporate citizen, partner sanitario proattivo e assicuratore responsabile.**



### **Coworker & Workspace** Datore di lavoro premuroso

Proporre condizioni favorevoli allo sviluppo dei dipendenti



### **Comunità & Sviluppo** Corporate Citizen

Contribuire allo sviluppo positivo dell'ecosistema locale



### **Prodotti e Clienti** Partner sanitario proattivo

Instaurare un rapporto di fiducia a lungo termine con i nostri assicurati e diventare il loro partner sanitario preferito



### **Ambiente** Assicuratore responsabile

Ottimizzare le misure di protezione dell'ambiente e l'utilizzo responsabile delle risorse naturali

## Impegno

Partecipiamo al programma **SwissTriple Impact** per misurare i nostri contributi agli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile dell'ONU e per essere aiutati a identificare le aree di miglioramento più importanti.



SWISS  
triple impact



## Confine del Rapporto

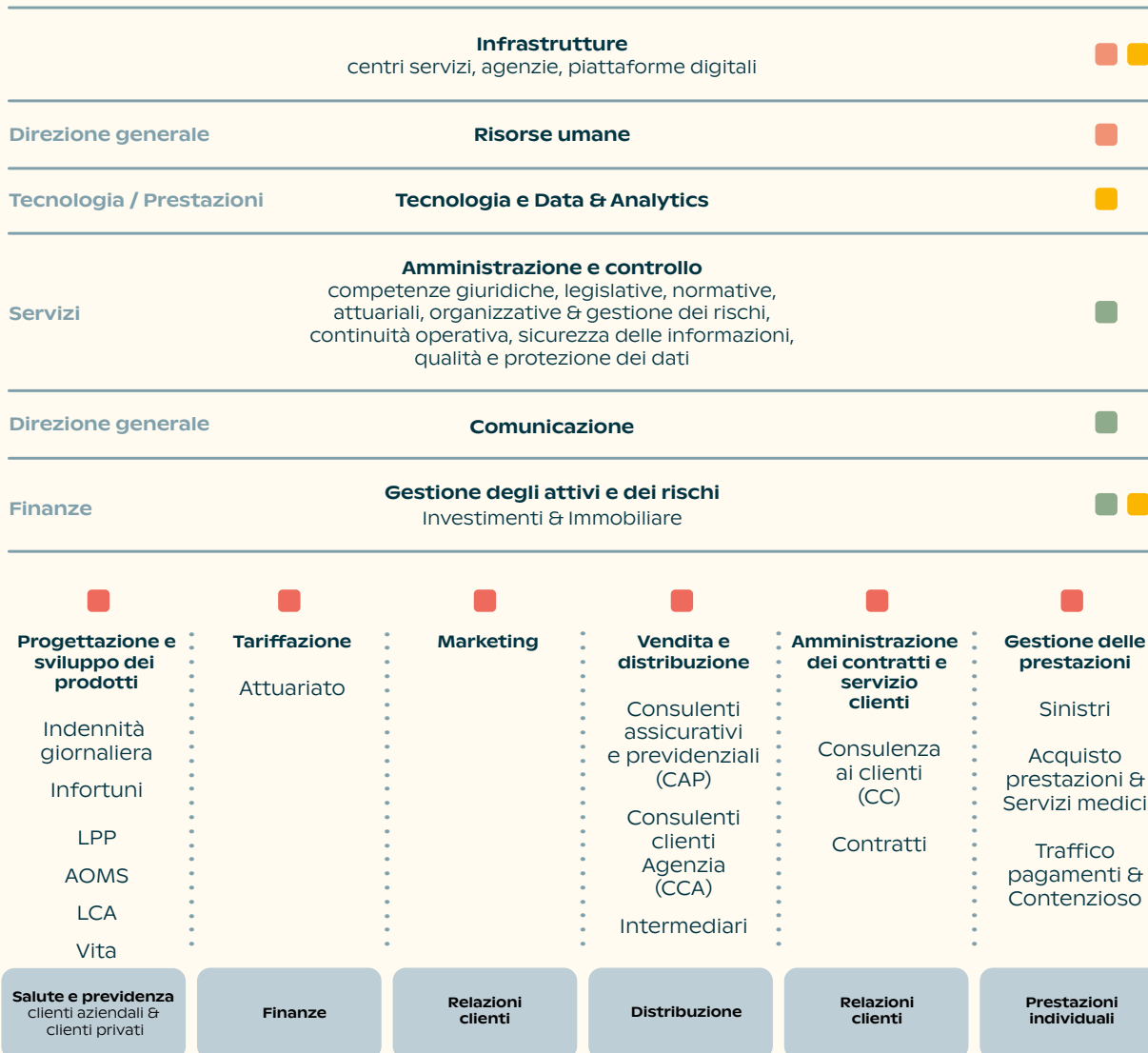
Questo è il **rapporto di sostenibilità di Groupe Mutuel Holding SA**. La società Groupe Mutuel Previdenza-GMP non è inclusa.

## Modello di business del Groupe Mutuel

In qualità di assicuratore, il nostro modello di business si concentra su diversi assi chiave, tra cui la gestione delle risorse umane, la tecnologia e i dati, l'amministrazione, i prezzi e i servizi attuariali **per la progettazione e lo sviluppo di prodotti assicurativi**.

Il nostro modello include anche la vendita diretta e la distribuzione tramite intermediari, la gestione dei contratti e del servizio clienti, nonché la gestione delle prestazioni (sinistri, acquisto di prestazioni, servizi medici).

**L'utile dell'azienda è generato attraverso queste attività, bilanciando i costi e i ricavi derivanti dai premi assicurativi e dagli investimenti finanziari.**



**Temi di sostenibilità**

- Coworkers & Workspace
- Ambiente
- Prodotti & Clienti
- Comunità & Sviluppo

Il margine tecnico nell'assicurazione di base (AOMS) è pari a zero.






Capitolo 3

# Datore di lavoro premuroso







Il Groupe Mutuel è un datore di lavoro di rilievo, con 2758 dipendenti fissi nel 2023, in tutta la Svizzera, e **un datore di lavoro che mobilita una vasta gamma di competenze e know-how, con 246 professioni o funzioni diverse.**

**Le questioni relative al personale sono al centro della nostra strategia aziendale** definita per il periodo 2024-2026 nel programma Datore di lavoro attraente e l'asse Impegno.



## Condizioni di lavoro e prestazioni sociali

Il personale con contratto a tempo indeterminato usufruisce di riduzioni e contributi per i premi dell'assicurazione malattia. Questa prestazione è estesa ai membri della famiglia dei dipendenti che lavorano al 50% o più.

Per quanto riguarda il pagamento dello stipendio in caso di malattia, d'infortunio, di gravidanza e di maternità, di paternità e d'adozione, proponiamo prestazioni che vanno oltre gli obblighi di legge.

**Organizziamo il lavoro in modo flessibile:** per i dipendenti, ad eccezione di quelli che sono nel periodo di prova, degli interinali con meno di sei mesi di servizio, degli apprendisti e dei tirocinanti (e altre regole specifiche per i lavoratori transfrontalieri), è possibile effettuare il telelavoro (a casa, in un'altra sede del Groupe Mutuel o in uno spazio di co-working) per un massimo del 50% dell'orario di lavoro (due giorni al massimo), a seconda della rilevanza dell'attività e dell'organizzazione del dipartimento.

Per regolare il carico di lavoro, gli straordinari e le ferie sono monitorati dal responsabile con il supporto dei business partner delle Risorse umane. Durante i picchi di lavoro viene attivato un supporto inter-unità e da settembre a gennaio assumiamo personale temporaneo.

L'orario di lavoro quotidiano è fissato dalle 7:30 alle 19:00, sulla base di un orario di lavoro annuale e di un modello di libera scelta dell'orario di lavoro, ovvero del numero di settimane di ferie annuali.

Il lavoro a tempo parziale è facilitato: il 32% dei dipendenti lavora a tempo parziale (l'85% donne e il 15% uomini).



Nel 2022 abbiamo ottenuto il marchio **We Pay Fair, che attesta la parità salariale.**

Il corrispettivo controllo effettuato da un organismo indipendente ha fatto emergere un divario a favore delle donne dello 0,7%, escluse le funzioni di vendita, e un divario a favore degli uomini del 3,4% se si considerano tutte le funzioni (una tolleranza del 5% è fissata dalla Confederazione).

**Continuiamo a impegnarci per ridurre ulteriormente il divario tra i generi e per offrire ai dipendenti una maggiore trasparenza sulle questioni salariali.**



## Relazioni **datore di lavoro / dipendenti**

Nel corso dell'anno si tengono numerosi eventi per favorire una certa vicinanza tra i dipendenti e la direzione. Degli incontri (roadshow, cene del personale, sessioni di scambio su Teams ecc.) sono organizzati regolarmente.

### **Per garantire un'esperienza positiva a tutti i dipendenti**

all'interno del Groupe Mutuel, è prevista una valutazione annuale di performance e sviluppo. Nel 2023, 2200 dipendenti hanno beneficiato di un colloquio annuale di performance con i loro responsabili, al fine di valutare le prestazioni dell'anno precedente, fornire un feedback sulla situazione corrente e fissare gli obiettivi futuri. Nell'ambito del colloquio annuale di sviluppo previsto per tutti i dipendenti (2579 persone nel 2023) con i loro responsabili, vengono valutati i punti di forza e le aree di miglioramento e vengono convalidate le misure di sviluppo.

**Grazie alla fissazione di obiettivi, ciascun dipendente può dare un senso alla propria attività e sapere come contribuire, al proprio livello, alla soddisfazione dei clienti e ai risultati dell'azienda.**

Una volta conosciuti gli obiettivi del team e del settore, il dipendente propone i propri obiettivi, che vengono discussi con il responsabile durante il colloquio di performance. Gli obiettivi individuali sono definiti in linea con quelli del settore e con la strategia del Groupe Mutuel. Nel 2023, due di questi obiettivi sono legati all'esperienza cliente (con una ponderazione di almeno il 35%).

Il modello retributivo si compone di una quota fissa e di una quota variabile per i dipendenti e i dirigenti (con contratto di lavoro a tempo indeterminato). La componente variabile (bonus dal 3 al 5% dello stipendio annuale a seconda del livello gerarchico) è calcolata in base alla **performance individuale** e alla **performance del Groupe Mutuel**.

Nel corso del 2023, abbiamo snellito la struttura gerarchica, abolito i titoli e ridotto i livelli di funzione, per rendere l'organizzazione più agile ed efficiente. Questo cambiamento dell'organizzazione e l'armonizzazione delle funzioni dei dipendenti sono finalizzati a migliorare la nostra efficienza, nonché l'interfunzionalità e l'autonomia all'interno della nostra azienda.

## Salute sul posto di lavoro e ambiente di lavoro

**La missione della nostra politica di gestione della salute in azienda è quella di rafforzare quotidianamente l'equilibrio in termini di salute (fisica e mentale) e l'energia dei dipendenti del Groupe Mutuel. Ciò ha un impatto diretto sulla loro soddisfazione sul posto di lavoro, sul loro impegno e sulla loro fedeltà.**

**Ogni anno, a maggio, lanciamo il Challenge Groupe Mutuel Bouge in collaborazione con svizzera in movimento.** A maggio 2023, 575 dipendenti hanno partecipato a varie attività sportive, accumulando più di un milione di minuti di movimento. Grazie a questo momento di sport, il **Groupe Mutuel ha potuto donare CHF 8000** alle associazioni Resiliam (sostegno ai bambini e ai giovani che devono affrontare malattie gravi, disabilità o la morte di una persona cara) e NCBI Suisse (impegno per l'eliminazione dei pregiudizi, del razzismo e della discriminazione, per la prevenzione della violenza e la risoluzione costruttiva dei conflitti).

A novembre 2023, il Groupe Mutuel è stato certificato per la prima volta **«Friendly Work Space»**, un marchio assegnato da Promozione Salute Svizzera.



Questo marchio ricompensa **una gestione della salute in azienda (GSA) sistematica e sostenibile**, basata su sei criteri di qualità sostenuti dalla Segreteria di Stato dell'economia (SECO) e l'Ufficio federale della sanità pubblica (UFSP).



**Gestione della salute in azienda e politica aziendale**



**Aspetti di gestione del personale e d'organizzazione del lavoro**



**Pianificazione della gestione della salute in azienda**



**Responsabilità sociale (Corporate Social Responsibility)**



**Implementazione della gestione della salute in azienda**



**Valutazione della gestione della salute in azienda**





Il sondaggio di soddisfazione condotto tra tutti i dipendenti del Groupe Mutuel nel settembre del 2023 ha ottenuto un tasso di partecipazione del 77% e un indice complessivo di 7,24 punti su 10. L'ambiente di lavoro è stato valutato 7,9 su 10.

**Abbiamo introdotto una guida architettonica per gli interni delle nostre sedi, con l'obiettivo specifico di facilitare la concentrazione e il rendimento, oltre a garantire il benessere dei nostri dipendenti.**

Ciò significa che ogni dipendente ha a disposizione una postazione di lavoro in cui sentirsi a proprio agio (mobili e strumenti ergonomici regolabili e adattabili, qualità dell'aria, acustica e illuminazione), pur avendo la possibilità di ritirarsi in un luogo tranquillo o riservato quando necessario.

I dipendenti hanno accesso 24 ore su 24, 7 giorni su 7, a una linea di consulenza esterna gratuita e anonima che copre questioni professionali, private, sociali, psicologiche e legali, comprese le tematiche connesse alle dipendenze.



## Formazione e gestione dei talenti

Sono previste condizioni vantaggiose per **incentivare lo sviluppo** dei dipendenti, con un contributo finanziario per la formazione continua che copre tra il 75% e il 100% dei costi, nonché il tempo di formazione conteggiato come tempo di lavoro.

**Nel 2023, 221 dipendenti hanno usufruito di questo contributo finanziario per la loro formazione.**

Esistono corsi di formazione specifici per i manager. Questi corsi possono essere effettuati online o di presenza: Salute e gestione delle assenze, Manager responsabile e leader premuroso, Leadership femminile, Licenza per guidare i team o Reclutamento.

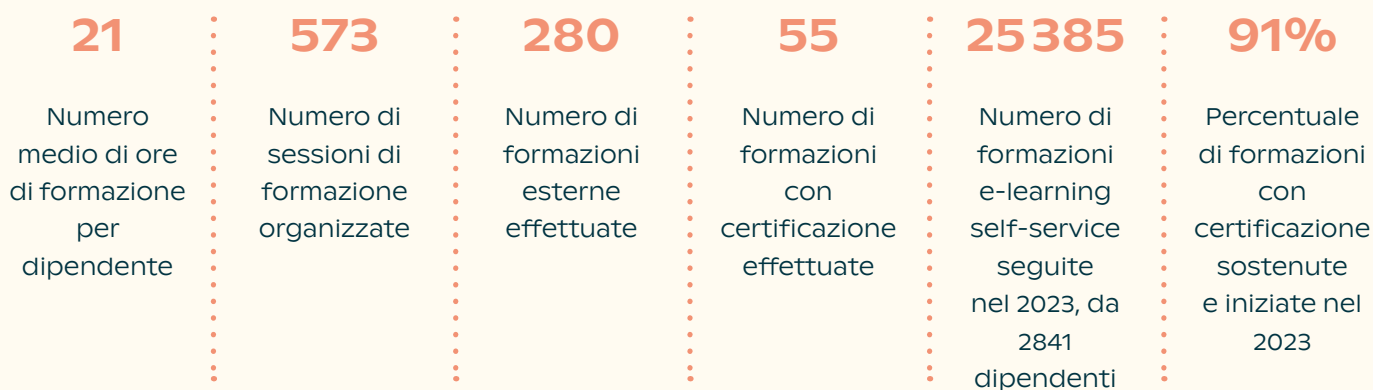
**In totale, nel 2023, hanno partecipato a questi corsi di formazione 130 manager, pari al 41% di tutti i manager.**

**Una rassegna dei talenti convalidata dalla Direzione generale mira a identificare e a fidelizzare i nostri talenti, garantendo al contempo la disponibilità di competenze a lungo termine.** La rassegna dei talenti è effettuata fino al livello dirigenziale. L'identificazione di talenti emergenti è realizzata per i dipendenti ai livelli più bassi dell'organizzazione.

Viene messo in atto un piano di successione per le posizioni chiave che hanno una grande influenza sul raggiungimento degli obiettivi aziendali. Nel 2023, ciò ha permesso di fidelizzare il 100% dei dipendenti ad alto potenziale identificati nel 2022.

**I dipendenti possono comunicare le loro preferenze e i loro desideri di sviluppo professionale in qualsiasi momento utilizzando il nostro strumento interno.** Un comitato per la mobilità facilita i trasferimenti e la realizzazione dei desideri di sviluppo - nel 2023 sono stati concretizzati 24 trasferimenti. Abbiamo altresì un progetto di mentoring dei talenti che mira a promuovere lo sviluppo di competenze inter-unità e competenze sociali.

**1814:** numero di dipendenti che hanno seguito uno o più corsi di formazione di presenza o virtuali nel 2023



## Indicatori chiave



Soddisfazione dei dipendenti:  
**Indice complessivo**



Soddisfazione dei dipendenti:  
**Aspetto "Leadership"**

**Performance 2023**

7,24 / 10

7,94 / 10

**Obiettivo 2023**

$\geq 7,3$

$\geq 8,0$

**Fonte,  
Metodo di calcolo**

Sondaggio annuale di soddisfazione presso tutti i dipendenti (77% dei partecipanti)

Sondaggio annuale di soddisfazione presso tutti i dipendenti (77% dei partecipanti)





Capitolo 4

# Corporate Citizen





## Rispetto dei diritti umani

Data la natura e l'ubicazione delle attività del Groupe Mutuel, **il rischio di violazioni dei diritti umani e le relative sfide e dilemmi sono relativamente limitati.**

Di conseguenza, l'azienda si trova raramente confrontata a situazioni che le richiederebbero di intensificare il proprio dovere di vigilanza per garantire il rispetto dei diritti umani. Tuttavia, sono già implementate misure per attenuare i rischi:



**L'argomento viene trattato** durante la giornata di introduzione dei nuovi dipendenti.



**Moduli di e-learning** dedicati, rinnovabili ogni uno o due anni, sono obbligatori per tutti i dipendenti.



In ogni settore dell'azienda sono stati nominati dei **referenti conformità e rischi.**



**Gli impegni** stabiliti nel Codice di condotta sono diffusi sugli schermi delle mense, così come le comunicazioni periodiche via intranet.



**Dei rapporti trimestrali** sulla conformità alle regolamentazioni interne ed esterne vengono inviati alla Direzione generale e al Consiglio di amministrazione.

## Codice di condotta

**Il Groupe Mutuel ha elaborato un Codice di condotta che definisce i sette impegni che derivano dai nostri valori: integrità, professionalità, rispetto, fiducia, riservatezza, conformità e cultura del rischio.**

Tale Codice di condotta deve essere rispettato da tutti i membri degli organi dirigenti e da tutti i dipendenti del Groupe Mutuel e delle sue filiali, indipendentemente dalla loro funzione, posizione o settore d'attività. In caso di violazione del Codice di condotta, i dipendenti sono incentivati a parlarne: in primo luogo direttamente con il proprio responsabile, poi con l'HR Business Partner o con il Chief Compliance Officer.

Se non è possibile discuterne internamente, è disponibile una piattaforma di whistleblowing esterna.

## Piattaforma di whistleblowing

**In caso di gravi violazioni del Codice di Condotta o della legislazione svizzera vigente, tutti i dipendenti possono segnalare tali casi in forma anonima su una piattaforma di whistleblowing.**

La gestione è affidata a un partner esterno e le segnalazioni vengono effettuate tramite un modulo a disposizione sulla rete intranet o una linea telefonica dedicata. Questo vale per qualsiasi forma di discriminazione, molestia, attività illegale, violazione delle leggi e delle direttive interne dell'azienda o qualsiasi altra azione non conforme al Codice di condotta.

Ogni segnalazione viene valutata dalla Commissione di mediazione, che decide se chiudere il caso, trasferirlo ai servizi competenti del Groupe Mutuel o avviare una mediazione e/o un'indagine. Nel 2023, sono state effettuate 24 segnalazioni attraverso questa piattaforma. Nel 62% dei casi si trattava di problemi di risorse umane, nel 30% di problemi di conformità e il resto erano problemi di natura legale.





## Notifica di eventi o incidenti

**Al Groupe Mutuel, gli eventi possono essere notificati al team di Gestione dei rischi tramite un modulo online.**

È responsabilità di ogni dipendente segnalare tutti gli eventi, ossia tutte le azioni e i fatti che hanno un impatto negativo sulle attività dell'azienda, come perdite finanziarie, disfunzioni operative, danni all'immagine, non conformità esterna, non conformità interna o violazioni dell'integrità fisica e/o morale di un dipendente.

Questo processo consente di riconoscere gli errori o i malfunzionamenti nelle attività, di identificare le cause e gli impatti, di correggere i problemi e di prevenire ulteriori eventi.

**Nel 2023 sono stati segnalati 350 eventi, di cui 19 incidenti e il resto segnalazioni di lieve entità.** Per 28 di queste segnalazioni di lieve entità è stato messo in atto un piano d'azione. La distinzione tra un evento maggiore (incidente) e un evento minore (segnalazione di lieve entità) si basa sulla nostra scala di gravità dell'impatto.

## Carta d'integrità

**La nostra Carta d'Integrità definisce i principi e le norme che regolano la prevenzione delle violazioni dell'integrità fisica e psicologica al Groupe Mutuel. Con il presente documento, la direzione del Groupe Mutuel si impegna a:**

- prevenire qualsiasi forma di molestia informando e formando i dipendenti;
- gestire e trattare tutte le situazioni di molestie sul posto di lavoro e durante le attività esterne organizzate dall'azienda;
- proteggere qualsiasi dipendente vittima di molestie implementando un dispositivo interno e/o esterno di sostegno e di ricorso;
- promuovere misure di sostegno per un ritorno al lavoro armonioso e con piena capacità;
- impedire qualsiasi forma di rappresaglia nei confronti degli accusatori e dei testimoni in buona fede;
- adottare tutte le misure necessarie per ripristinare un clima di lavoro positivo;
- prendere le eventuali sanzioni necessarie.

## Investimenti

**Dall'inizio del 2022, una partnership con ISS Engagement Pool ci ha permesso di condurre un dialogo di impegno con alcune società le cui attività sono contrarie ai principi ambientali, sociali e di governance (ESG).**

Nel 2023 è stato avviato un dialogo sui diritti umani, sul diritto del lavoro, sull'ambiente e sulla corruzione con 14 aziende, mentre sono proseguiti i 13 dialoghi avviati nel 2022.

## Discriminazione e gruppi vulnerabili

**Il Groupe Mutuel incentiva la diversità nella sua politica di reclutamento.** A tal fine, collaboriamo con organizzazioni come l'AI (Assicurazione Invalidità) o la Fondazione IPT (Integrazione per tutti) e miriamo a mettere in atto misure concrete per promuovere la varietà delle candidature. **L'obiettivo di questo impegno è di includere un'ampia gamma di profili nel processo di assunzione.**

Il Groupe Mutuel si impegna inoltre a promuovere l'accesso delle donne alle funzioni di responsabilità. Nel 2023, nella direzione del Groupe Mutuel si annovera il 19% di donne (rispetto al 13% nel 2022). Oltre al genere, consentire alle persone provenienti da contesti culturalmente diversi e a quelle con disabilità di godere di pari opportunità nelle assunzioni è parte integrante del nostro approccio professionale inclusivo. **Infine, teniamo conto anche delle generazioni: proponiamo soluzioni flessibili per i senior e valorizziamo la generazione Z (15-24 anni).**

Il Groupe Mutuel ha inoltre avviato una partnership con l'ORIF (organizzazione romanda per l'integrazione e la formazione professionale), che si occupa di orientare, formare e inserire persone che necessitano di integrazione o con problemi di salute. Questa collaborazione offre all'azienda l'opportunità di assumere un giovane due volte l'anno per un tirocinio di otto settimane. Includiamo anche giovani con disabilità o difficoltà nel nostro programma di apprendistato. In collaborazione con l'AI o nell'ambito della misura AccEnt (Accompagnement en Entreprise) del programma FORJAD (Formazione professionale dei giovani adulti in difficoltà) nel Cantone di Vaud, vengono messe in atto misure di adattamento per garantire ai giovani pari opportunità di successo nella loro formazione (coaching di monitoraggio, adattamento delle condizioni d'esame). **Nel 2023, queste misure di integrazione hanno coinvolto quattro giovani in procinto di completare un apprendistato come tecnico informatico o impiegato di commercio.**







# Investimento **responsabile**

## Principio

Nel 2020 abbiamo redatto la nostra Carta ESG. La politica d'investimento che ne deriva segue una logica d'investimento a lungo termine e due obiettivi principali:

➤ **un dovere fiduciario, che garantisce una gestione efficiente del capitale e il conseguimento di un adeguato rendimento finanziario;**

➤ **una responsabilità sociale, per finanziare un'economia sostenibile.**

Un processo d'investimento specifica gli obiettivi e i vincoli d'investimento adottati e applicati da Groupe Mutuel Asset Management (GMAM SA) su richiesta dei suoi clienti. È complementare e indissociabile dalla Carta ESG e si applica a tutte le classi di attività in gestione, attuali e future.

Abbiamo avviato una partnership con la società **Conser - ESG verifier SA** di Ginevra per effettuare una valutazione periodica dei nostri portafogli. Le analisi dei fondi di investimento e delle società possono essere effettuate anche prima di un potenziale investimento. L'obiettivo di queste valutazioni e analisi è di migliorare i vari criteri ESG.

**L'obiettivo della gestione è mantenere un rating ESG in linea con i principi della Carta ESG.** In concreto, ciò significa una riduzione dimostrata delle emissioni di CO<sub>2</sub>, l'esclusione di settori sensibili e di settori che violano gli standard internazionali e investimenti che hanno un impatto positivo sull'ambiente, sulla società e sulla governance. La nostra partnership con la società CANOPIA ci consente di misurare i miglioramenti in termini di impatto ESG, e in particolare di emissioni di CO<sub>2</sub>, delle società presenti nei nostri portafogli, in modo da poter adeguare il nostro posizionamento.

## Investimenti mobiliari: approcci

**Nell'ambito degli investimenti mobiliari, il Groupe Mutuel opta per cinque approcci complementari.**

### Integrazione dei criteri ESG

Nel processo di analisi e nella gestione del portafoglio teniamo conto di criteri ambientali, sociali e di governance. In questo modo, garantiamo un rendimento sostenibile, un contributo positivo allo sviluppo sostenibile, l'anticipazione dei rischi e la coerenza tra i nostri valori e le nostre scelte di investimento.

### Applicazione di criteri di esclusione

Applichiamo rigorose esclusioni settoriali per i settori delle armi non convenzionali, delle materie prime alimentari fisiche e della pornografia. Applichiamo esclusioni con un margine di tolleranza per le armi convenzionali.

### Investimento in soluzioni innovative a forte impatto

Il nostro obiettivo è di rafforzare progressivamente, e in funzione delle opportunità del mercato, la quota di investimenti a forte impatto ambientale, sociale o legati all'economia reale, come le tecnologie pulite, le infrastrutture o le obbligazioni sostenibili, la microfinanza ecc.

### Esercizio dei diritti di voto e dialogo con gli azionisti

Per motivi di efficienza e pragmatismo, il Groupe Mutuel esercita sistematicamente i suoi diritti di voto sulle azioni svizzere detenute direttamente, secondo le raccomandazioni di voto della

Fondazione Ethos. Per generare un dialogo con gli azionisti, deleghiamo la responsabilità di questo processo a un fornitore di servizi esterno, ISS Engagement Pool.

### Politica climatica

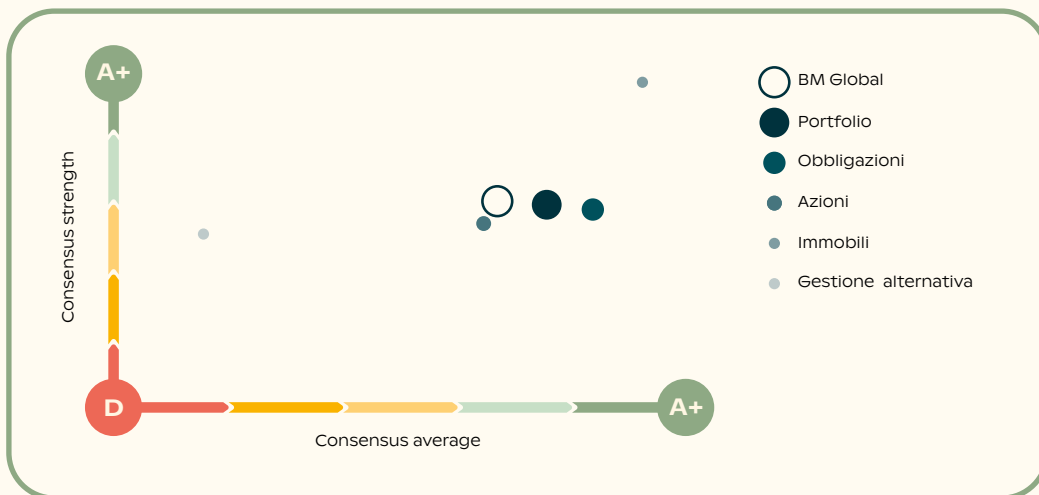
In linea con la politica della Confederazione svizzera e l'Accordo internazionale di Parigi, il Groupe Mutuel ha definito un piano d'azione specifico per i suoi investimenti mobiliari. A termine, desideriamo escludere le società attive nell'estrazione del carbone e/o nella produzione di elettricità da carbone, nonché nell'estrazione e/o produzione di gas di scisto e di petrolio bituminoso. Stiamo gradualmente riducendo l'impronta di carbonio del portafoglio e contribuendo a ridurre le emissioni di CO<sub>2</sub> generate dalle società attive nell'estrazione di combustibili fossili:

- favorendo le **aziende più efficienti** per settore;
- limitando l'**esposizione ai combustibili fossili**, in particolare in aziende senza un piano di uscita;
- favorendo **gli investimenti in tecnologie o infrastrutture verdi**, o qualsiasi altro tema proposto nell'"**impact investing**";
- garantendo **regolarmente una valutazione del portafoglio** per verificare la progressione e il raggiungimento degli obiettivi.

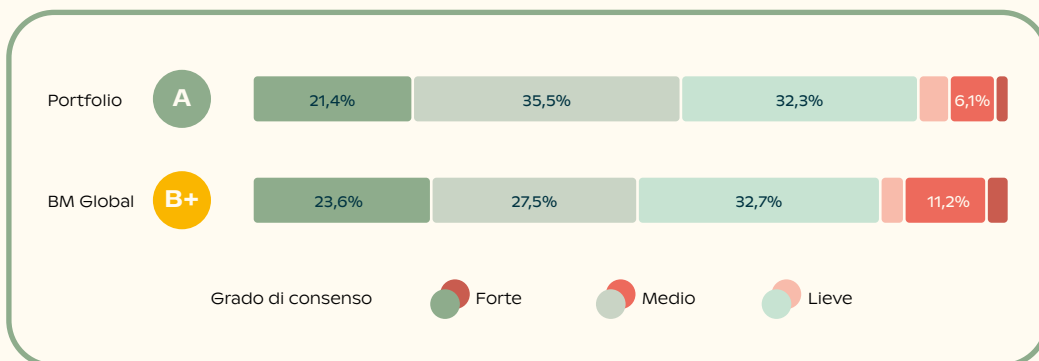
## Investimenti mobiliari: valutazione

La qualità ESG dei portafogli aggregati delle società di Groupe Mutuel Holding SA **ha ottenuto un rating complessivo di «A»** in seguito all'audit 2023 di Conser - ESG verifier SA. Si tratta del secondo miglior rating ottenibile, mentre il benchmark è valutato «B+».

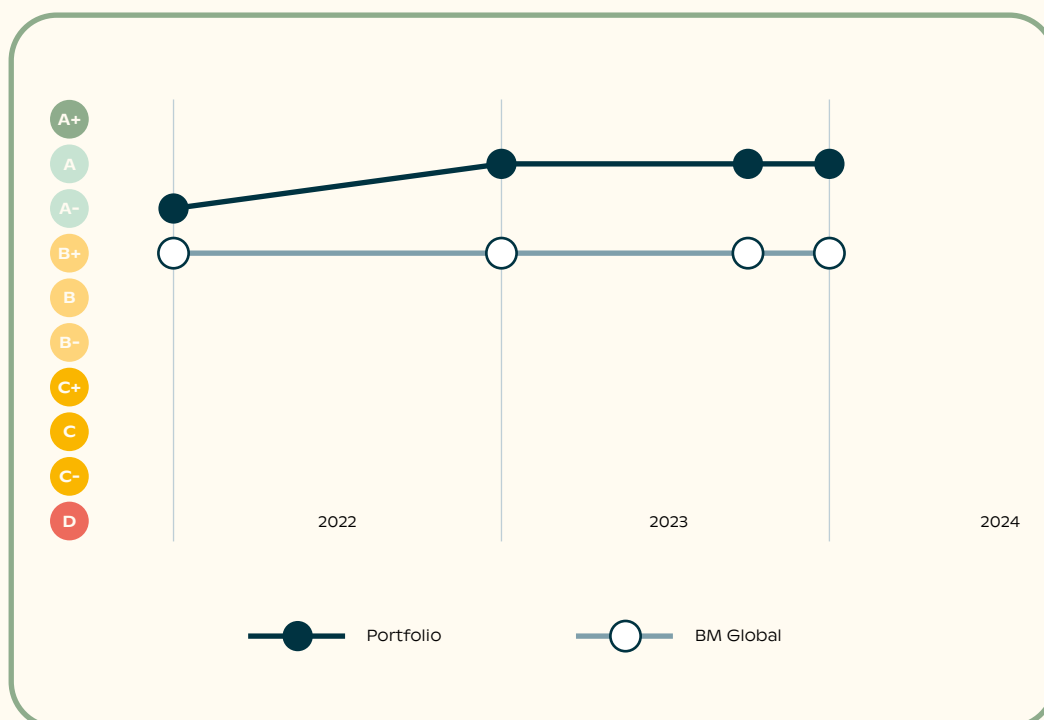
Conser - ESG verifier SA applica il suo metodo ESG Consensus®, raccogliendo le posizioni sottostanti di tutti i fondi di investimento per i quali sono disponibili dati e le posizioni delle linee detenute direttamente. I rating ESG delle varie agenzie vengono presi in considerazione per calcolare una media (Consensus average), che viene poi valutata in base alla sua forza (Consensus strength) per indicare le potenziali convergenze o divergenze degli approcci.



La percentuale di emittenti valutati con un ESG Consensus® molto positivo per quanto concerne la loro gestione delle questioni di sostenibilità è del 21,4 per cento. Il grado di copertura degli attivi per la valutazione dei rating è pari all' 85 per cento. Attualmente stiamo lavorando allo sviluppo di alcune classi di attività per aumentare il livello di copertura e rafforzare la trasparenza della valutazione.



L'evoluzione dalla fine del 2021 mostra un miglioramento e poi un mantenimento del secondo miglior rating possibile nella scala Conser - ESG verifier SA.



Un'altra analisi indipendente stima che con la nostra strategia di riduzione progressiva dell'impronta di carbonio delle nostre azioni e obbligazioni estere, abbinata a un obiettivo di "impact investing" superiore alla media, il Groupe Mutuel si trova su una traiettoria che può essere considerata coerente con gli obiettivi dell'Accordo internazionale sul clima di Parigi - vale a dire limitare l'aumento del riscaldamento globale medio a +1,5°C rispetto all'era preindustriale. I successi già ottenuti dimostrano che il Groupe Mutuel è pienamente in linea con le disposizioni più avanzate del Protocollo per la definizione degli obiettivi della Net Zero Asset Owner Alliance (NZAOA), convocata dalle Nazioni Unite.

**Il Groupe Mutuel ha partecipato ai tre precedenti test di compatibilità climatica dei portafogli finanziari PACTA (Paris Agreement Capital Transition Assessment) condotti dall'Ufficio federale dell'ambiente (UFAM).** Gli ultimi risultati di questo test risalgono al 2022 e si basano su dati del 2021. Il Groupe Mutuel parteciperà nuovamente al test PACTA nel 2024.





## Investimenti mobiliari: gestione dei rischi

**GMAM SA effettua analisi a priori e a posteriori, nonché il monitoraggio delle posizioni e ciò consente di attenuare il rischio dei portafogli sotto diversi aspetti, ossia il rischio di perdita finanziaria a breve o a lungo termine, ma anche il rischio di immagine del Groupe Mutuel.**

Le direttive del processo d'investimento sopra menzionato sono applicate a ciascun portafoglio delle società di Groupe Mutuel Holding SA. GMAM SA ha accesso ai rapporti ESG dell'analista esterno indipendente ISS ESG Solutions. In caso d'investimento, le aziende vengono poi confrontate con il metodo ESG Consensus® di Conser - ESG verifier SA durante le verifiche ESG trimestrali.

Seguiamo le raccomandazioni di esclusione dell'Associazione Svizzera per gli investimenti responsabili (SVVK/ASIR), un gruppo di importanti casse pensioni e assicurazioni sociali svizzere. L'ASIR basa le sue raccomandazioni sulle convenzioni internazionali ratificate dalla Svizzera, espresse nella Legge federale sul materiale bellico (LFMG). Ai sensi della LFMG, è esplicitamente vietata la produzione di mine antiuomo, munizioni a grappolo e armi chimiche e biologiche, nonché la produzione di armi nucleari per gli Stati non dotati di armi nucleari.

**Per valutare il rischio ESG vengono consultate anche tutte le altre fonti di dati pubblici, come le relazioni annuali e i siti web delle società, gli articoli di stampa e il database informativo di Bloomberg.**

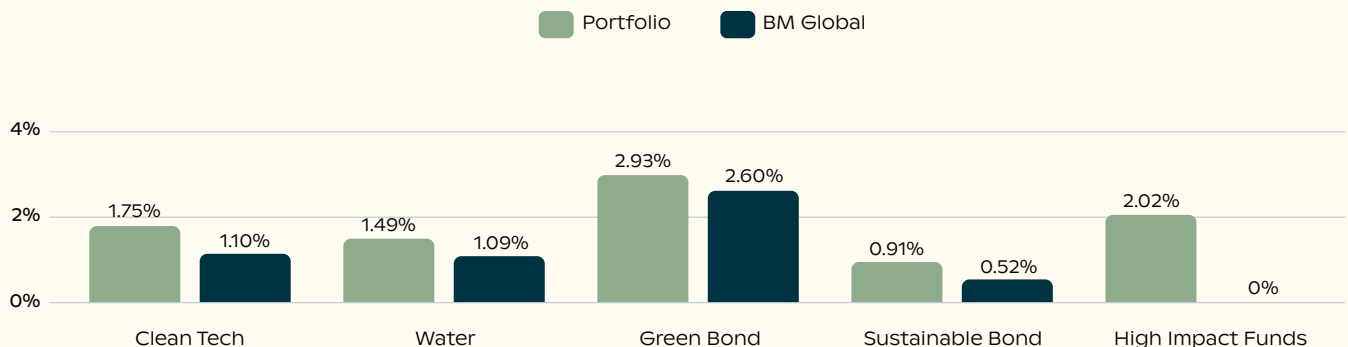
## Investimenti mobiliari: indicatori chiave

Portafogli delle società del Groupe Mutuel	Risultati 2023 (al 31.12.2023)	Indice di riferimento
Emissioni di CO <sub>2</sub> (tCO <sub>2</sub> eq)	<b>2314130</b>	<b>3662950</b>
Intensità di CO <sub>2</sub> (tCO <sub>2</sub> eq/Mio.USD fatturato)	<b>65,24</b>	<b>102,54</b>

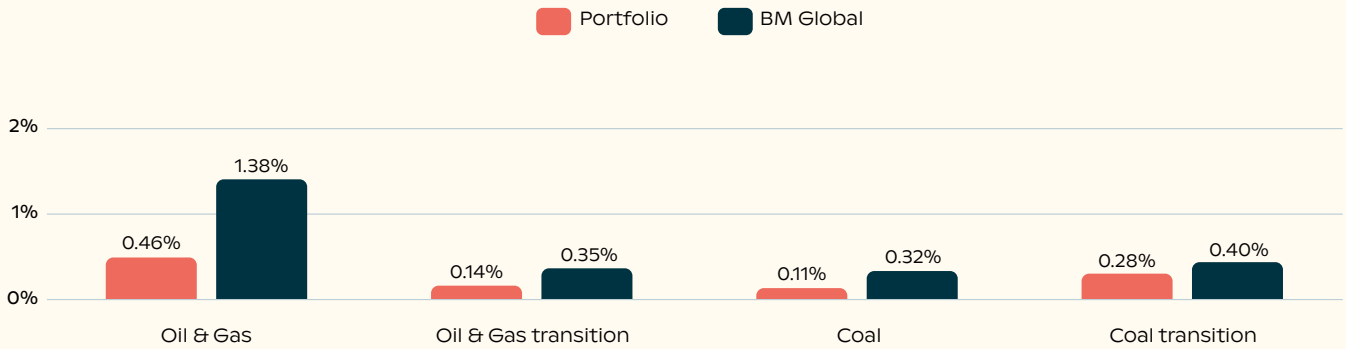
Il Groupe Mutuel non ha formalmente sottoscritto un impegno in favore di una riduzione a zero emissioni nette monitorato dall'esterno. **Tuttavia, ci siamo posti l'obiettivo di ridurre le emissioni di CO<sub>2</sub> del 7% all'anno sul fronte delle azioni, che rappresentano quasi il 75% delle emissioni e dell'intensità di carbonio del portafoglio.**

Il 32% del valore degli investimenti nei segmenti «azioni» e «obbligazioni» è investito in società che si sono impegnate a ridurre le proprie emissioni di CO<sub>2</sub> per limitare il riscaldamento globale, con un obiettivo massimo di +2°C, secondo l'iniziativa Science Based Targets (SBTi) o la Transition Pathway Initiative (TPI). La metà di queste aziende ha già intrapreso una traiettoria per limitare il riscaldamento globale a +1,5°C. Al contrario, solo lo 0,51% delle aziende non è allineato.

Investimenti in prodotti a impatto positivo:  
**totale del 9,10% del patrimonio gestito rispetto al 5,31% dell'indice di riferimento**

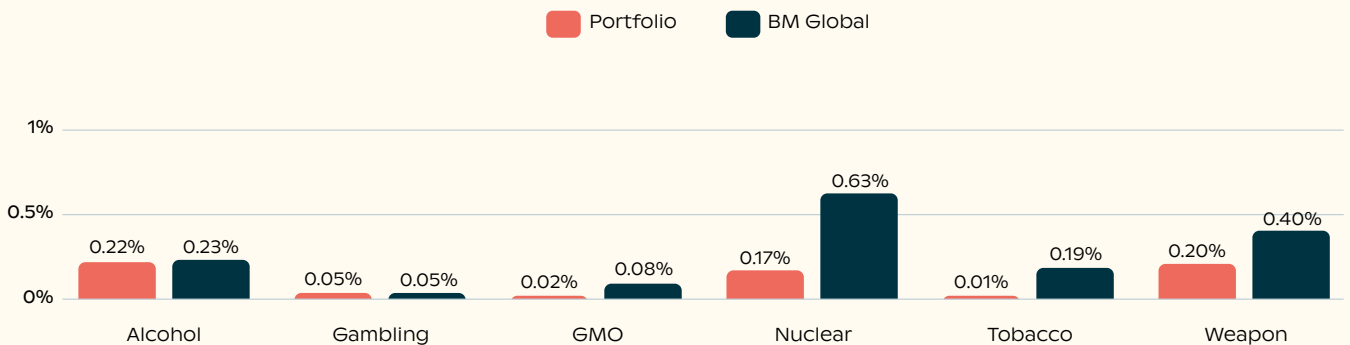


Investimenti in aziende con un impatto negativo sul clima:  
**totale dello 0,99% del patrimonio gestito rispetto al 2,45% dell'indice di riferimento**

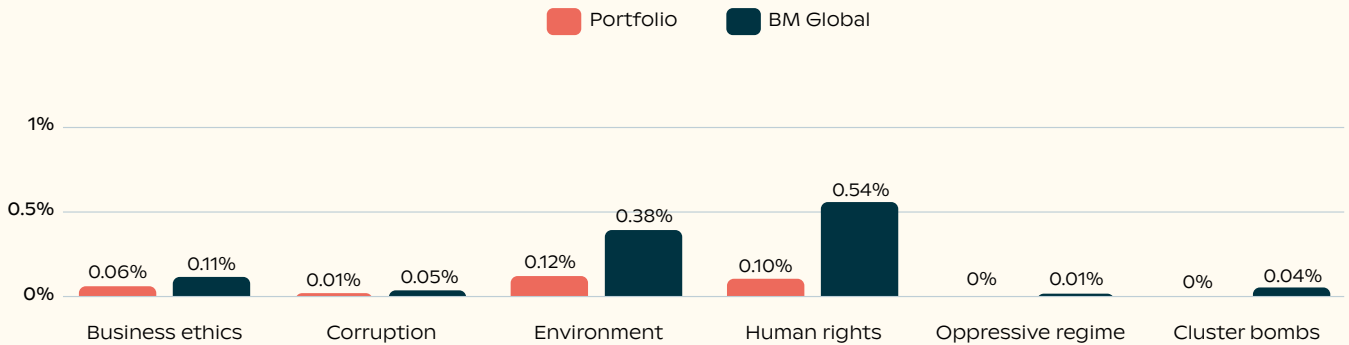


Prendiamo in considerazione anche le aziende dei settori del petrolio e gas e del carbone che si sono impegnate in una transizione energetica e quindi in una graduale riduzione delle loro attività di emissione di gas a effetto serra. Un disinvestimento totale da queste società in transizione sarebbe dannoso per il raggiungimento dei nostri obiettivi. È in corso un dialogo per incentivare le aziende che non si sono ancora impegnate a ridurre le proprie emissioni a farlo.

Investimenti in settori sensibili:  
**totale dello 0,67% del patrimonio gestito rispetto all'1,58% dell'indice di riferimento**



Investimenti in società il cui comportamento è contrario agli standard internazionali:  
**totale dello 0,29% del patrimonio gestito rispetto all'1,13% dell'indice di riferimento**



## Investimenti immobiliari

### Il Groupe Mutuel si impegna ad applicare i requisiti di sostenibilità anche agli investimenti immobiliari.

I criteri ESG definiti nella presente carta sono integrati nella valutazione delle potenziali acquisizioni e nelle attività di gestione degli immobili.

Per garantire i nostri impegni, studiamo ogni progetto singolarmente e facciamo tutto il possibile affinché tali criteri siano rispettati. In caso contrario, l'acquisizione dei beni immobiliari può essere fatta a determinate condizioni e a seconda delle opportunità di risanamento. **Gli edifici che non possono essere oggetto di tali misure sono di fatto esclusi.**

Nel 2022, abbiamo sviluppato una strategia immobiliare che si applicherà a tutti gli immobili di proprietà di Groupe Mutuel Holding SA (immobili amministrativi e affittati). **Il fulcro principale di questa strategia immobiliare è l'attuazione di una politica di sviluppo sostenibile per gestire in modo efficiente il nostro portafoglio immobiliare.**



## Criteri ambientali

Sullo sfondo delle attuali sfide climatiche, i proprietari di edifici - e in particolare gli attori istituzionali - sono fortemente incentivati a soddisfare le aspettative della Confederazione in termini di obiettivi climatici per il 2030 e il 2050.

**Per raggiungere questi obiettivi di riduzione delle emissioni dirette e indirette di CO<sub>2</sub> degli edifici, abbiamo definito un piano d'azione per i nostri investimenti immobiliari, con una chiara traiettoria di risanamento.**

Stiamo adottando misure ambientali, come il miglioramento dell'isolamento (pareti, tetti, finestre), la sostituzione delle fonti energetiche per il riscaldamento e la sostituzione dell'illuminazione nelle aree comuni con lampade a LED con rilevatori di movimento, la sostituzione degli elettrodomestici con altri di classe A ad alta efficienza energetica o la dotazione degli edifici di pannelli fotovoltaici, ad esempio.

**Nel 2018, con il supporto del nostro partner Signa-Terra SA, abbiamo implementato il monitoraggio energetico dei nostri edifici.** Ciò ci consente di avere una migliore panoramica dei nostri edifici (amministrativi e affittati) e dei loro consumi energetici, in modo da poter dare priorità alle azioni da intraprendere.

## Criteri di governance

Per garantire l'utilizzo di prassi trasparenti, oneste e conformi da parte dei suoi dipendenti e dei suoi partner, un Carta d'integrità è sottoscritta all'interno e all'esterno del Groupe Mutuel. Inoltre, sono definite delle direttive per combattere la corruzione, garantire l'equità nell'assegnazione dei lavori ed evitare eventuali conflitti di interesse.

Dal 2022, il Groupe Mutuel collabora con la società svizzera ECCO2 Solutions AG, che propone una soluzione innovativa di gestione del riscaldamento di precisione che riduce al minimo i consumi. Ad oggi, più di quaranta edifici del Groupe Mutuel sono stati dotati di questo sistema di monitoraggio e ottimizzazione, con una riduzione prevista dei consumi fino al 15% per edificio. Il consolidamento e l'analisi automatizzati dei dati consentono di monitorare il piano di efficienza energetica e di riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> del portafoglio.

**La transizione verso l'utilizzo di energie rinnovabili è parte integrante delle riflessioni concernenti i nostri progetti di ristrutturazione. Stiamo procedendo in modo progressivo, dando priorità agli edifici in cui è stata individuata la necessità, tenendo conto dell'impatto dei lavori sui rendimenti.**

La situazione geografica delle acquisizioni immobiliari del Groupe Mutuel è parte integrante dei criteri di selezione. La vicinanza alle infrastrutture (centri commerciali, centri sportivi, strutture sanitarie) è un criterio importante per ridurre l'impatto dei trasporti, incentivare la mobilità dolce e facilitare l'accesso agli utenti. Il Groupe Mutuel studia altresì l'accesso ai trasporti pubblici, il collegamento e le attrezzature degli edifici.

## Criteri sociali

**Il Groupe Mutuel si impegna in discussioni con gli stakeholder come le agenzie immobiliari, i fornitori di servizi e le collettività locali per riflettere sul concepimento dei progetti e sulla gestione del parco esistente.** Inoltre, consideriamo gli inquilini come stakeholder essenziali. L'obiettivo è di rafforzare e facilitare il contatto con gli inquilini per rispondere loro e soddisfare le loro esigenze nel modo più efficace possibile. L'accento è posto sul comfort e sulla qualità di vita degli utenti del nostro parco immobiliare.

A tal fine, la scelta dei materiali è studiata sia per i nuovi progetti che per le ristrutturazioni. Questi materiali, oltre alle loro qualità sonore e termiche, devono soddisfare i requisiti ambientali e avere il minor impatto possibile.

Vivacizzare i quartieri è un elemento importante. Il Groupe Mutuel intende adottare una serie di misure per creare spazi comuni, al fine di sviluppare la vita di quartiere, laddove possibile. Questa realizzazione è destinata ad essere progressiva nel tempo.

## Indicatori chiave

(I valori indicati si riferiscono al 2022, poiché i dati del 2023 non sono ancora stati pubblicati)

Parco immobiliare Dati 2022	<b>Groupe Mutuel</b>	Media dei parchi istituzionali svizzeri	Obiettivi della Confederazione 2030	Obiettivi della Confederazione 2050
<b>Punteggio medio ponderato</b>	<b>Buono</b>	Buono		
<b>Etichetta energetica globale</b>	<b>C</b>	C		
<b>Indice di spesa termica (IDC) in MJ/m<sup>2</sup>/anno</b>	<b>444 (etichetta C)</b>	428	350	230
<b>Emissioni medie di CO<sub>2</sub> in kgCO<sub>2</sub> eq/m<sup>2</sup>/anno</b>	<b>29,35 (etichetta C)</b>	25,26	15	5

La scala energetica comprende voti da A a G, con A che rappresenta il voto migliore.

I dati soprastanti dimostrano che dobbiamo impegnarci maggiormente per migliorare l'efficienza energetica del nostro parco immobiliare, al fine di raggiungere progressivamente i nostri obiettivi climatici. Per questo, abbiamo messo in atto un piano pluriennale di investimenti per lavori di ristrutturazione. Il piano tiene conto anche dei risultati economici.

## Coinvolgimento nelle comunità, **impegno locale**

### **Fondation Groupe Mutuel**

La Fondation Groupe Mutuel s'impegna in favore della salute e della prevenzione stanziando contributi finanziari sotto forma di aiuti straordinari di emergenza a singoli assicurati, sostegno a progetti di ricerca e studio ed erogazione di fondi di incentivazione ad associazioni e progetti senza scopo di lucro.

**La Fondation Groupe Mutuel offre un'assunzione straordinaria delle spese non coperte derivanti da malattia o da infortunio per aiutare i nostri assicurati che non sono in grado di far fronte alla loro situazione o possono farlo solo con grande difficoltà. Lo scopo dei fondi d'incentivazione è di sostenere gli enti, le associazioni o altri organi che operano per la salute di bambini, giovani e anziani in Svizzera.**

Inoltre, **la Fondation Groupe Mutuel finanzia studi sul tema dell'eccessiva medicalizzazione o delle cure eccessive e sostiene progetti scientifici per contribuire a migliorare il sistema sanitario svizzero.** Nel 2023, ad esempio, abbiamo portato avanti un progetto pilota sulla tariffazione innovativa delle cure basata sul valore, in collaborazione con l'Ospedale Universitario di Basilea, l'ospedale La Tour e la Cattedra di Economia Sanitaria dell'Università di Basilea (Value-Based Healthcare), e un progetto per migliorare il coordinamento delle cure per i pazienti cronici in Svizzera, in collaborazione con l'Università di Losanna e Unisanté.

**La Fondation Groupe Mutuel sostiene anche grandi progetti a lungo termine. Nella Svizzera francese, sosteniamo Coeur à Coeur da diversi anni, in collaborazione con la RTS e la Catena della Solidarietà.**

## Contribuire allo sviluppo di tecnologie innovative

Dal 2021, il Groupe Mutuel è lo sponsor principale dell'incubatore Tech4Eva, in collaborazione con l'EPFL Innovation Park.

**È una piattaforma di innovazione per start-up e progetti FemTech dirompenti, con l'obiettivo di sviluppare soluzioni per migliorare e far progredire le tecnologie legate alla salute delle donne.**

Nel 2023 sono state sostenute 20 start-up e progetti nei settori della gravidanza e del postpartum, del benessere, della salute mestruale, della fertilità e dell'infertilità, della menopausa, della salute mentale, della vita familiare, della prevenzione, dei trattamenti, delle cure e dell'oncologia.

The logo for Tech4Eva features the word "TECH" in a bold, black, sans-serif font above the word "EVA" in a similar font. A large, stylized number "4" is positioned between the two words, overlapping them.

## Acquisti locali

Ci riforniamo di mobili quasi esclusivamente da fornitori svizzeri e di attrezzature per ufficio da fornitori locali o regionali. **In questo modo, sosteniamo l'economia locale e garantiamo la qualità e l'affidabilità dei prodotti che acquistiamo.**

Ove possibile, ci riforniamo di frutta fresca, caffè, latte e altri prodotti per le nostre mense da fornitori locali o regionali.

Questo approccio ci permette di sostenere l'economia delle regioni in cui si trovano i nostri centri amministrativi e di garantire la freschezza e la qualità dei prodotti che acquistiamo. Lavorando con fornitori locali, limitiamo anche l'impronta di carbonio legata al trasporto.





Capitolo 5

# Partner sanitario proattivo



## Lealtà **delle prassi**

### Lotta contro la corruzione

Sulla base dell'attuale legislazione svizzera e del nostro Codice di condotta interno, una direttiva definisce con maggiore precisione i principi e le regole da tenere in considerazione quando si tratta di conflitti di interesse. Tale direttiva sui conflitti di interesse comprende norme sull'accettazione di donazioni, regali e altri benefici, nonché sul trattamento delle attività accessorie che possono essere svolte dai dipendenti parallelamente alla loro attività principale presso il Groupe Mutuel.

**Nel corso del 2023, tutti i dipendenti hanno completato un corso di e-learning obbligatorio sull'argomento.**

Anche le firme e le competenze decisionali e finanziarie di tutti i dipendenti del Groupe Mutuel sono disciplinati da un insieme di norme note come Regolamento firme e competenze. **Si basa sulla legislazione svizzera vigente e sugli statuti e i regolamenti d'organizzazione di Groupe Mutuel Holding SA e delle sue società affiliate.**

In termini operativi, il principio della doppia firma si applica a tutti gli ordini di prestazioni o attrezzature. Una procedura di gara d'appalto è obbligatoria per qualsiasi contratto che superi un importo significativo.

I meccanismi implementati per segnalare le violazioni della politica aziendale e qualsiasi trattamento non etico o sleale sono stati descritti in precedenza. Questi includono la piattaforma di whistleblowing gestita da un partner esterno e il modulo online per la segnalazione di eventi al team di Gestione dei rischi.

### Fair Play

Nel 2023, l'organizzazione per la tutela dei consumatori Stiftung für Konsumentenschutz ha confrontato le condizioni generali d'assicurazione dei modelli Telmed, medico di famiglia e HMO (rete sanitaria) delle dieci maggiori casse malati in Svizzera.

**Il nostro Fair Play è stato elogiato, in quanto il Groupe Mutuel è l'unico assicuratore a soddisfare i criteri di un regime di sanzioni equo. Infatti, il trasferimento nel modello d'assicurazione sanitaria standard dal modello flessibile (più economico) avviene solo dopo la terza inosservanza e non viene rifiutata alcuna prestazione.**



## Esperienza cliente

Nel 2023, per capire e migliorare l'esperienza dei nostri clienti nel rispetto della legge sulla protezione dei dati, abbiamo messo in atto i seguenti programmi.



**Sondaggi di soddisfazione** dopo il passaggio in una filiale o dopo un appuntamento con un consulente assicurativo o previdenziale.



Visite di 26 agenzie da parte di clienti misteriosi (Mystery client) **per vivere in prima persona l'esperienza cliente e allestire poi un'analisi dettagliata** all'attenzione del senior management del settore Distribuzione. Questi sondaggi hanno confermato l'importanza delle iniziative intraprese per sostenere il continuo miglioramento del servizio clienti nelle agenzie e gli aspetti positivi dei progetti di creazione e ristrutturazione delle agenzie.



**Sviluppo continuo** del nostro strumento di gestione delle relazioni e delle interazioni con i clienti (CRM), digitalizzazione e ottimizzazione dei processi chiave di relazione con i clienti/potenziali clienti. Formazione estesa agli utenti del CRM e **assistenza di prossimità**.



Piano di sviluppo per i consulenti ai clienti nelle agenzie, volto a **fidelizzare e coinvolgere i dipendenti** che forniscono consulenza e assistenza ai clienti allo sportello.



Focalizzazione sul **digitale e sul self-service** online.





## Informazione ai clienti

**Stiamo mobilitando un panel di clienti per rivedere, migliorare e semplificare le nostre lettere standard.** Per evitare un eccesso di comunicazione, centralizziamo le nostre attività di marketing per i clienti. Per tutte le comunicazioni destinate a più di 5000 persone, nel 2023 abbiamo implementato un processo di marketing per garantire che **i contenuti siano comprensibili, utili e adeguati al momento preciso della vita del cliente.**

Proponiamo inoltre ai nostri clienti opzioni di ottimizzazione dei premi personalizzate, ove possibile. Infine, ogni autunno attiviamo una linea telefonica dedicata **per consigliare i nostri clienti e rispondere alle loro domande** sui nuovi premi d'assicurazione malattia.

## Canali per l'invio di un reclamo

Diversi anni fa abbiamo creato un'unità Casi Speciali per garantire che i reclami degli assicurati vengano gestiti singolarmente. L'approccio interno è collaborativo e la maggior parte degli assicurati che inoltra un reclamo è soddisfatta alla fine del processo, indipendentemente dalla decisione finale sul caso.

Esiste anche un'unità Casi Distribuzione, composta da rappresentanti dei settori Vendita, Contratti, Vita, Servizio giuridico e Centro Competenze partner, la cui missione è garantire gli standard di qualità della consulenza. Qualsiasi sospetto o anomalia osservata da un collaboratore in relazione alla vendita di prodotti del Groupe Mutuel (rete di vendita interna o esterna) deve essere inviata all'unità Casi Distribuzione tramite un modulo. **Per ogni caso notificato viene creato un fascicolo che viene analizzato con discrezione e contemporaneamente dai vari settori interessati.** Il caso viene quindi discusso e una misura viene concordata all'unanimità dai rappresentanti dell'unità Casi Distribuzione.

In caso di reclamo presso un'agenzia, abbiamo introdotto una procedura di reclamo standard.

## **Sostenibilità** nei nostri prodotti

Due delle principali preoccupazioni degli svizzeri sono l'invecchiamento della popolazione e l'elevato costo del sistema sanitario.

Posizionandoci come partner di riferimento per la salute e la previdenza, trasmettiamo alla popolazione, attraverso tutti i nostri prodotti, un messaggio forte che abbina fiducia, continuità e competenza.





## Assicurazione malattia di base

**Il Groupe Mutuel si impegna a ridurre i costi per gli assicurati (premio conveniente), a promuovere i farmaci generici (nessuna franchigia) e a promuovere la prevenzione (alcuni esami preventivi gratuiti in farmacia) attraverso PrimaFlex. Questo modello alternativo d'assicurazione obbligatoria delle cure medico-sanitarie, flessibile e innovativo, è sul mercato dal 2023.**

I nostri assicurati titolari di un modello del tipo «medico di famiglia» (PrimaCare e OptiMed) possono scegliere un altro modello alternativo se il loro medico di famiglia muore o va in pensione e non riescono a trovare un nuovo medico di famiglia anche durante l'anno, per continuare a beneficiare di una conveniente riduzione del premio. Ciò è stato possibile nel 2022 grazie all'adeguamento delle condizioni d'assicurazione di questi due modelli.

## Assicurazioni malattia complementari

Con la nostra assicurazione complementare Optimum, poniamo l'accento sulle misure di prevenzione. Questo modello d'assicurazione complementare rimborsa le quote associative a club sportivi, gli abbonamenti al fitness, i test di prevenzione, i corsi sulla salute e sulla prevenzione delle cadute, le solette antiscivolo per le persone di età superiore ai 60 anni, le creme solari, i prodotti di sostituzione del tabacco e gli indumenti protettivi contro i raggi UV per i bambini fino a 16 anni.

Dal 2023, il Groupe Mutuel consente inoltre ai suoi clienti titolari di determinate assicurazioni complementari di optare per altre assicurazioni complementari simili senza dover compilare un nuovo questionario sullo stato di salute (trasferimenti semplificati). **Ciò consente in particolare alle persone che non possono più permettersi il premio di optare per un prodotto simile e meno costoso, indipendentemente dal loro stato di salute.**



## Famiglie

Per alleggerire l'onere assicurativo delle famiglie numerose (tre o più figli), **dal 2023 concediamo una riduzione sull'assicurazione obbligatoria delle cure medico-sanitarie a tutti i loro figli** domiciliati in Svizzera, indipendentemente dal modello assicurativo. Presso il Groupe Mutuel è inoltre possibile per i nostri clienti stipulare un'assicurazione prenatale senza compilare preventivamente un questionario medico, anche per i prodotti d'assicurazione complementare che coprono l'ospedalizzazione in un reparto privato, in modo che il bambino possa beneficiarne indipendentemente dal suo stato di salute alla nascita. Nell'ambito delle assicurazioni prenatali, **i nostri clienti beneficiano anche di alcuni prodotti gratuiti per i primi tre anni di vita del bambino.**

## Salute delle donne

**Teniamo inoltre a proporre soluzioni d'assicurazione malattia pensate per le donne e su misura per loro.**

**Il modello d'assicurazione obbligatoria delle cure medico-sanitarie PrimaFlex** propone uno screening del cancro al seno senza franchigia, indipendentemente dall'età o dal cantone di residenza, in caso di rischio di cancro superiore alla media. Nell'ambito delle assicurazioni complementari, il nostro prodotto Premium rimborsa i mezzi di contraccezione prescritti da un medico. Con i nostri prodotti Premium e Optimum, le doule sono incluse nell'elenco delle terapie alternative riconosciute: assumiamo pertanto i costi delle sessioni di sostegno prenatale e postnatale e della presenza delle doule certificate dall'Associazione svizzera delle doule durante il parto.

**Le prestazioni assicurate dal modello Optimum includono esami ginecologici preventivi, rimborsati al 90%.** Ad esempio, lo screening del cancro al seno con il metodo discovering hands, in collaborazione con l'associazione Pretac+, un esame manuale tattile effettuato da donne ipovedenti o non vedenti addestrate a questo metodo. In collaborazione con Philips, rimborsiamo alle nostre assicurate il 30% del costo d'acquisto di un tiralatte.

## Previdenza privata

L'assicurazione di risparmio ibrida **VarialInvest, lanciata nel 2022, abbina risparmi garantiti e risparmi investiti** in quote di fondi di investimento che integrano i criteri ESG nella selezione dei titoli.



## Principi di sviluppo dei nostri prodotti

Integriamo i concetti di previdenza sanitaria e di copertura a lungo termine nel processo di sviluppo dei nostri nuovi prodotti.

**L'obiettivo è di soddisfare le esigenze attuali dei nostri clienti e di anticipare le loro necessità future nel lungo periodo, all'interno di un quadro legale che garantisca la protezione degli assicurati e i requisiti di sostenibilità.**

Nella previdenza privata, i premi devono essere economicamente accessibili, pur garantendo una copertura di previdenza sufficiente. Coinvolgiamo gli assicurati nel processo di sviluppo dei nostri nuovi prodotti, identificando le esigenze e affinando i concetti attraverso sondaggi e gruppi di discussione. Teniamo quindi conto del loro punto di vista e della loro percezione del valore.

**I nostri nuovi prodotti devono soddisfare tre requisiti fondamentali: fornire valore ai nostri clienti, essere economicamente sostenibili ed essere facili da gestire dal punto di vista amministrativo.**





## Impegno **politico responsabile**

### **Il Groupe Mutuel promuove lo sviluppo di politiche pubbliche che vanno a beneficio della società in**

**senso lato**, in particolare attraverso il Gruppo di riflessione, che riunisce i politici dei principali partiti (PS, PLR, UDC e Le Centre). L'obiettivo di questo Gruppo di riflessione indipendente e autonomo è di trovare vie per migliorare il sistema sanitario svizzero, pur mantenendo uno spirito liberale e aspetti dell'economia di mercato.

### **Una Carta definisce gli obiettivi, i criteri d'adesione e i principi generali del Gruppo di**

**riflessione.** I compensi dei membri sono comunicati in modo trasparente e non sono finanziati dall'assicurazione malattia di base.

La nostra visione politica si basa sui principi della qualità delle prestazioni fornite, della sostenibilità finanziaria del sistema, della trasparenza nei confronti dei debitori dei premi e dei contribuenti, e della libertà di ogni assicurato di scegliere il proprio assicuratore e la propria soluzione assicurativa.

Per difendere i propri interessi, il Groupe Mutuel e i suoi dipendenti sono affiliati a diverse associazioni di settore, economiche e professionali. Il Groupe Mutuel è membro delle associazioni mantello Santésuisse, Tarifsuisse SA, SASIS SA, SVK, ASA, Usam e dell'Entente Système de santé libéral. Siamo inoltre rappresentati in diverse associazioni economiche. In relazione a queste ultime, una direttiva documenta i principi applicabili alle rappresentanze e alle affiliazioni, e tutte le richieste devono essere sottoposte alla Direzione generale e al Segretariato generale per la convalida.

**La Direttiva sui conflitti di interesse definisce tra l'altro i principi e le norme che regolano le cariche pubbliche.**



## Protezione dei dati e sicurezza dei sistemi d'informazione

**La protezione dei dati personali dei nostri clienti è una delle nostre priorità.** È inclusa nella strategia del Groupe Mutuel per il periodo 2024-2026, nel programma Responsabilità e l'asse Impegno. Tenuto conto dei dati che trattiamo, la fiducia nella nostra capacità di proteggerli ed elaborarli in modo sicuro e trasparente è fondamentale.

La Direzione è supportata da un consulente della protezione dei dati (Data Protection Officer - DPO) per le questioni relative alla legge sulla protezione dei dati.

**Poniamo l'accento sui seguenti punti:**



garantire che **i principi di protezione dei dati** siano conosciuti e applicati a tutti i livelli dell'azienda



garantire la **sicurezza dei dati personali trattati** nell'ambito delle nostre attività quotidiane



gestire le richieste delle persone interessate **nel più breve tempo possibile**



essere **trasparenti sul modo in cui trattiamo i** dati personali delle persone interessate

Per garantire questa trasparenza, pubblichiamo sul nostro sito web:

- la nostra **Informativa sulla privacy e sull'utilizzo dei dati**, in conformità con la legge federale sulla protezione dei dati;
- il nostro **Regolamento per il trattamento dei dati** che definisce le misure per garantire la sicurezza dei dati;
- le **procedure di trattamento e di controllo** dei dati;
- i **principi della nostra organizzazione interna** per la protezione dei dati.

**Grazie a una formazione regolare e a una documentazione accessibile, ci assicuriamo che le regole e i principi da rispettare in termini di privacy, sicurezza e protezione dei dati siano conosciuti e applicati in tutte le nostre attività e da tutti i nostri dipendenti.**

La sicurezza delle informazioni è supportata da un responsabile della sicurezza dei sistemi d'informazione (Chief Information Security Officer - CISO) e fa parte della strategia aziendale.

**Il Groupe Mutuel mette in atto solidi provvedimenti per proteggere i dati sensibili dei clienti, con un approccio proattivo in tema di sicurezza delle informazioni** che prevede audit regolari, un monitoraggio costante per individuare e prevenire potenziali minacce e una regolare formazione del nostro personale sulle buone prassi in materia di sicurezza informatica. **Allineiamo le nostre attività agli standard attuali e investiamo continuamente in una strategia di sicurezza globale** per garantire la riservatezza e l'integrità delle informazioni che trattiamo.

Il nostro processo di segnalazione di eventi e incidenti ci consente inoltre di notificare eventuali violazioni della sicurezza alle autorità competenti o anche alle persone interessate, in caso di rischio elevato per la personalità o i loro diritti fondamentali. Questo processo mira altresì a garantire che questi eventi vengano affrontati e che vengano messe in atto le necessarie misure correttive e preventive.

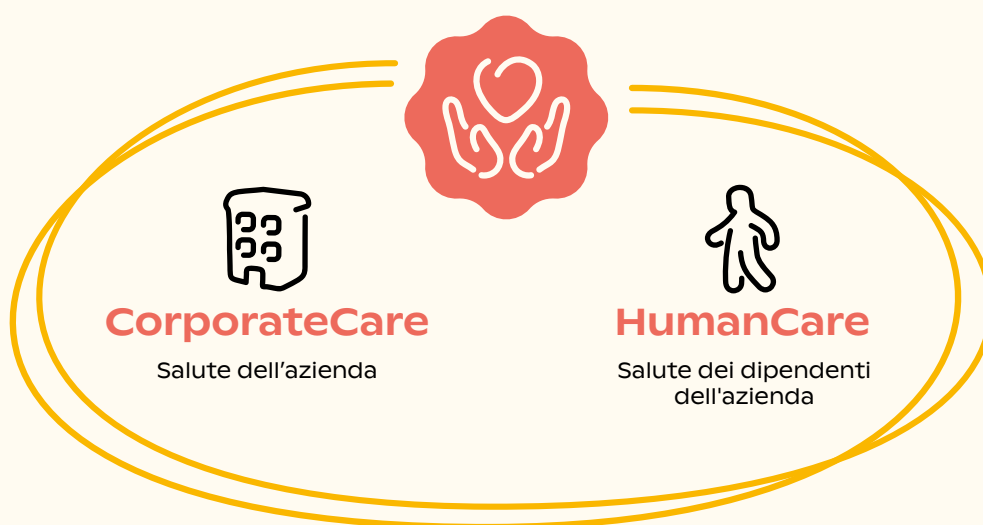
## Promozione della salute e prevenzione delle malattie

**Applichiamo una strategia orientata alla prevenzione: desideriamo che i nostri assicurati rimangano in salute e/o migliorino la loro forma fisica nei momenti di maggiore cambiamento della loro vita.** In questo settore abbiamo avviato una nuova partnership con Philips, nel 2023. Gli utenti dell'applicazione mobile del Groupe Mutuel (Spazio clienti) possono accedere gratuitamente alla versione Premium di Gravidanza+, l'applicazione di monitoraggio della gravidanza più utilizzata in Svizzera.

Dal 2023, proponiamo altresì, sempre tramite lo Spazio clienti, un servizio di «symptom checker» con Ada, che consente agli assicurati di **valutare rapidamente i propri sintomi e li informa sulle possibili cause.**

Si tratta di un sistema di intelligenza artificiale, creato da medici, che non sostituisce la visita medica, ma fornisce, in qualsiasi momento e ovunque, semplicemente utilizzando il telefono, una migliore comprensione dei sintomi e degli iter terapeutici da compiere.

Il Groupe Mutuel propone, inoltre, alle sue aziende assicurate, un servizio di gestione della salute in azienda (GSA). **La GSA prevede l'implementazione di misure e strumenti volti a fornire un'assistenza particolare ai dipendenti.** I pilastri della GSA sono la promozione della salute, la prevenzione e la gestione delle assenze.



Attraverso la GSA, il **Groupe Mutuel sostiene le aziende nei settori Corporate-Care** (salute dell'azienda, in collaborazione con le risorse umane e la direzione, elaborazione di un bilancio GSA dell'azienda cliente e di rapporti statistici per stabilire le priorità delle azioni da intraprendere) e Human-Care (salute dei dipendenti dell'azienda cliente, in particolare durante le assenze, sostegno agli assicurati, contatti privilegiati per le situazioni di incapacità lavorativa e pagamento delle indennità giornaliere).

Dato che lo sport aiuta a mantenersi in forma, sosteniamo anche una serie di eventi sportivi. Ad esempio, sponsorizziamo eventi di corsa podistica in tutta la Svizzera e proponiamo ai nostri assicurati tariffe speciali per diverse corse o iscrizioni attraverso il nostro programma LeClub.



Capitolo 6

# Assicuratore responsabile







RATING : 350V/16A AC  
TEMP : 30°C CLASS C  
MODEL : EVCC  
TYPE : 1.1S

## Mobilità

**Per le trasferte professionali, raccomandiamo ai nostri dipendenti di utilizzare i mezzi pubblici o le auto aziendali messe a disposizione.**

La nostra gestione dei veicoli aziendali fa parte di un'iniziativa volta a promuovere pratiche più sostenibili. Stiamo gradualmente integrando nella nostra flotta veicoli elettrici e ibridi. Attribuiamo grande importanza alla regolare manutenzione dei nostri veicoli (controlli frequenti, ispezioni meticolose, regolari monitoraggi presso un concessionario della marca). Tale manutenzione prolunga la vita dei nostri veicoli. Inizialmente, li acquistiamo nuovi e li utilizziamo specificamente per determinate funzioni che effettuano molte trasferte esterne. Dopo qualche anno, tali veicoli vengono trasformati in veicoli di servizio a disposizione di tutti i nostri dipendenti che devono effettuare trasferte professionali e per le quali i trasporti pubblici non sono ottimali.

**Questo approccio consente di massimizzare l'utilizzo di ogni veicolo durante la sua vita.**

**Nei nostri centri amministrativi sono state installate delle colonnine di ricarica elettrica che consentono ai nostri dipendenti di ricaricare i loro veicoli in modo pratico ed efficace, a tariffe convenienti rispetto a quelle vigenti in ambito pubblico. L'elettricità utilizzata per queste ricariche proviene interamente da fonti rinnovabili (energia idroelettrica, eolica o fotovoltaica).**

**La possibilità per i nostri dipendenti di effettuare il telelavoro da casa fino a due giorni alla settimana riduce la frequenza del pendolarismo e di conseguenza l'inquinamento generato da questi spostamenti.**

Infine, quattro dei nostri sei centri amministrativi, che ospitano il 75% dei nostri dipendenti, sono a meno di dieci minuti a piedi da una stazione FFS. In questo modo è più facile per il nostro personale, le cui abitazioni sono ben servite dai mezzi pubblici, raggiungere il posto di lavoro in treno.





## Ottimizzare il consumo di energia e acqua

Il grafico a fianco, tratto dal software Signa-Terre SA, illustra la situazione dei nostri centri amministrativi in termini di consumo di energia e di emissioni di CO<sub>2</sub> (punti verdi) e li confronta con la media del parco immobiliare del Groupe Mutuel (punto arancione) e con la media dei portafogli istituzionali svizzeri (punto rosso).

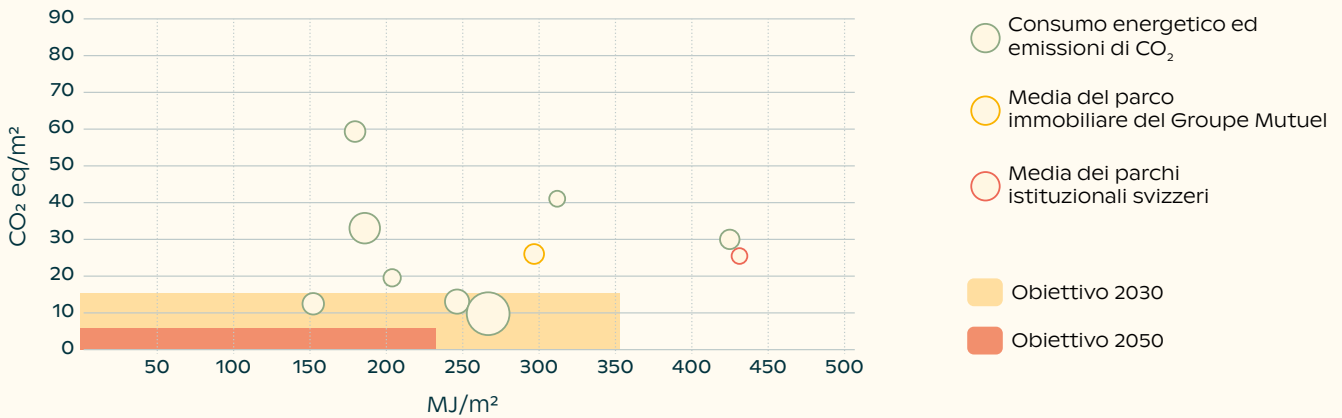
In questo grafico, il rettangolo giallo rappresenta gli obiettivi della Confederazione per il 2030 (valore di 350 MJ/m<sup>2</sup>/anno di indice di spesa termica e di emissioni di 15 kg CO<sub>2</sub> eq/m<sup>2</sup>/anno) e il rettangolo arancione rappresenta gli obiettivi della Confederazione per il 2050 (230 MJ/m<sup>2</sup>/anno di indice di spesa termica ed emissioni di 5 kg di CO<sub>2</sub> eq/m<sup>2</sup>/anno).

Soltanto gli edifici di nostra proprietà sono elencati e monitorati in collaborazione con Signa-Terre SA. Le agenzie in cui siamo affittuari non sono oggetto di un monitoraggio avanzato, in quanto dipendiamo dai proprietari e dalle loro decisioni di investire nel bene immobiliare.

**Quali inquilini, stiamo comunque adottando procedimenti per ridurre il consumo di elettricità utilizzando un'illuminazione a risparmio energetico, anche se con un impatto limitato.**



### Consumo energetico ed emissioni di CO<sub>2</sub> dei nostri centri amministrativi



Parco Immobiliare	Centri amministrativi del Groupe Mutuel	Media dei parchi istituzionali svizzeri	Obiettivi della Confederazione 2030	Obiettivi della Confederazione 2050
<b>Punteggio medio ponderato</b>	<b>Buono</b>	Buono		
<b>Etichetta energetica globale</b>	<b>C</b>	C		
<b>Indice di spesa termica (IDC) in MJ/m<sup>2</sup>/anno</b>	<b>246 (etichetta B)</b>	428	350	230
<b>Emissioni medie di CO<sub>2</sub> in kgCO<sub>2</sub> eq/m<sup>2</sup>/anno</b>	<b>22,77 (etichetta D)</b>	25,26	15	5

La scala energetica comprende voti da A a G, con A che rappresenta il voto migliore.

Sebbene questi valori per i nostri edifici amministrativi siano accettabili e inferiori alla media svizzera, il grafico mostra che dobbiamo impegnarci maggiormente per migliorare l'efficienza energetica al fine di raggiungere progressivamente gli obiettivi energetici e climatici.

**Tutti i nostri centri amministrativi sono dotati di un sistema di regolazione individuale, che consente di monitorare e controllare il consumo energetico in tempo reale**, proposto da Siemens Suisse SA.

Il Groupe Mutuel ha e mantiene internamente questa competenza chiave, **con un monitoraggio effettuato da un dipendente specializzato nel settore dell'energia**. L'implementazione di questo sistema di regolazione individuale per ogni sede ha consentito di ridurre il consumo di elettricità di tutti i centri amministrativi.

Dal 2019, **abbiamo ottenuto un risparmio medio annuo di elettricità del 2,5%** per il nostro parco amministrativo, corrispondente a circa 500 000 kWh.

Le misure di risparmio termico adottate e registrate dal 2019 per i nostri centri amministrativi **hanno portato a una riduzione complessiva dell'11%**, che equivale a una riduzione di 82 000 kWh in totale.

**Infine, il risparmio sul consumo di acqua è ancora più significativo, visto che dal 2019 abbiamo registrato una riduzione complessiva di 6 300 m3 di acqua, tra tutti i centri amministrativi. Ciò equivale a una riduzione totale del 35 per cento.**

Il Groupe Mutuel è anche membro dell'Alleanza per il risparmio energetico. Questo organismo, fondato nell'ottobre 2022, riunisce le organizzazioni che attuano volontariamente provvedimenti per promuovere l'utilizzo efficace ed economico dell'energia.

In tale ambito, sono stati adottati i seguenti provvedimenti.



Nei nostri uffici le luci si spengono automaticamente più volte al giorno e le tapparelle si abbassano automaticamente.



Nelle nostre mense, gli schermi vengono accesi solo in determinate fasce orarie e le macchine del caffè vengono messe in stand-by al di fuori dell'orario di lavoro.



Nelle nostre agenzie, le insegne pubblicitarie vengono spente trenta minuti dopo l'orario di chiusura e fino a trenta minuti prima dell'orario di apertura.



## Utilizzo di energie rinnovabili

**Tutti i centri amministrativi del Groupe Mutuel sono alimentati con energia elettrica svizzera, in particolare del Vallese, proveniente da fonti rinnovabili (energia idroelettrica, eolica o fotovoltaica).**

Attualmente, le principali fonti primarie di energia nei nostri centri amministrativi sono il teleriscaldamento (62,5%), le caldaie a gas (25%) e il riscaldamento a pompa di calore (12,5%). Le fonti energetiche vengono sostituite in modo strategico, a seconda del consumo e della necessità di ristrutturare l'edificio.

I nostri centri amministrativi di Martigny, Zurigo-Oerlikon e Sion sono dotati di pannelli fotovoltaici che producono 350 000 kWh di elettricità all'anno.

La sede di Rue de la Blancherie a Sion, inaugurata nel 2018, è certificata Minergie.

## Programmi di ristrutturazione

Nel 2023, l'equivalente del 2,35% del valore dei nostri edifici amministrativi è stato messo a bilancio per investimenti di mantenimento del valore.

La ripartizione dei lavori previsti è del 72% per lavori di valore aggiunto e il 28% per lavori di manutenzione ordinaria. La realizzazione dei lavori dipende in modo considerevole da fattori esterni quali le scadenze del deposito pubblico, il rilascio delle autorizzazioni comunali e cantonali e la disponibilità di risorse (aziende, materiali). Nel 2023, pertanto, è stato effettivamente utilizzato soltanto il 15% del budget indicato.

Nel corso dell'esercizio 2023, è stato formalizzato un piano di investimento pluriennale, che include importanti lavori per i nostri edifici amministrativi. Tra il 2024 e il 2030, questi lavori interesseranno tre edifici a Losanna, Martigny e Sion, per un valore superiore al 9% del valore del parco amministrativo.

Nell'ambito dei nostri lavori di costruzione e ristrutturazione, **ci impegniamo a ottenere dei Certificati Energetici Cantionali degli Edifici (CECE®) laddove necessario, garantendo così la conformità e l'efficienza energetica dei nostri edifici.**



## Gestione dei rifiuti

Abbiamo implementato i seguenti provvedimenti per promuovere una gestione efficace dei rifiuti.

### Nei nostri centri amministrativi



Sono disponibili contenitori per la raccolta differenziata per ogni categoria di rifiuti prodotti all'interno dell'azienda (carta, PET, alluminio, cartone, batterie, vetro e compost).



I rifiuti raccolti presso le nostre sedi sono poi smistati nei centri comunali di raccolta per il trattamento appropriato.



Altre categorie di rifiuti, come il ferro, gli ingombranti e i rifiuti verdi, vengono raccolti dai custodi delle sedi e inviati nei centri di raccolta dei rifiuti urbani per il corretto smaltimento.

### Nelle nostre agenzie



Sono disponibili contenitori per la raccolta della carta e del PET.



Il vetro viene smistato separatamente per aumentare il tasso di riciclaggio.



I rifiuti prodotti vengono raccolti dalle imprese di pulizia.

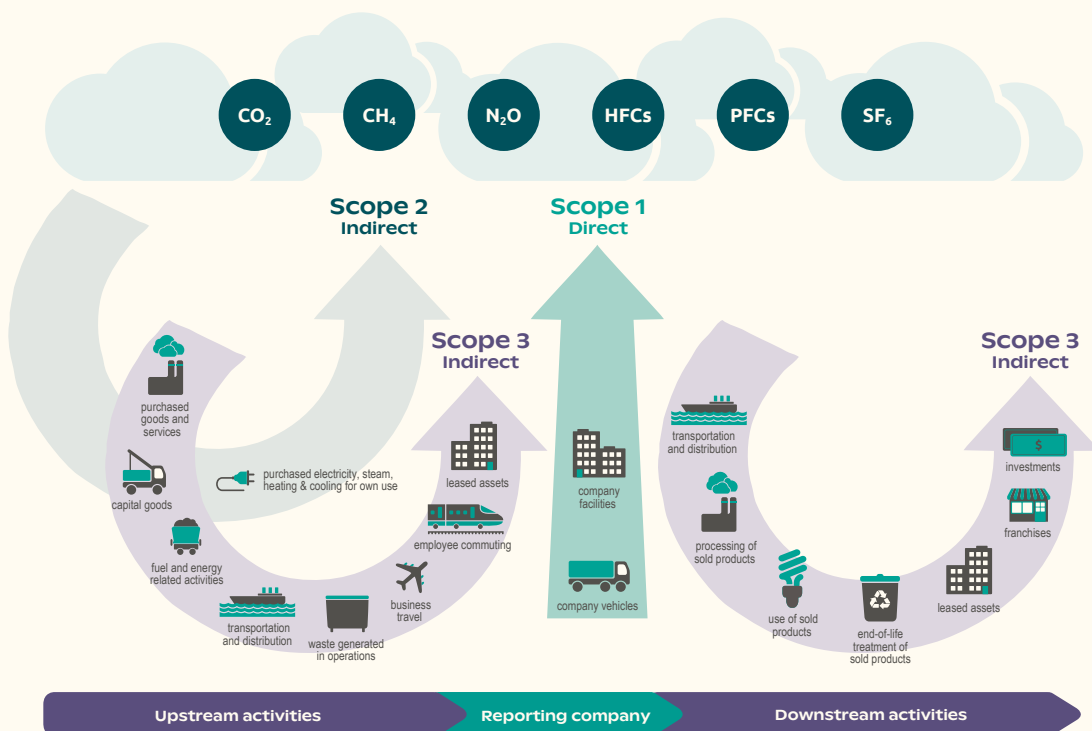
Per ridurre al minimo i rifiuti e prolungare la vita dei nostri mobili, **in caso di traslochi o quando trasferiamo le nostre sedi, ridistribuiamo i mobili in buone condizioni.** Ne facciamo usufruire i nostri dipendenti, le associazioni locali e altri enti che si occupano di formazione o di sostegno sociale.

## Bilancio delle emissioni di gas a effetto serra (GES)

Alla fine del 2023, abbiamo effettuato una valutazione delle emissioni di carbonio per esaminare l'impatto delle nostre attività operative sull'effetto serra. Il confine definito è quello dei centri amministrativi e delle agenzie del Groupe Mutuel. I nostri investimenti mobiliari e immobiliari non sono inclusi in questa analisi, poiché la loro impronta di carbonio è già valutata con altri metodi.

La società Alterna ci ha aiutato a calcolare le emissioni dirette (scope 1) e indirette (scope 2 e 3) in conformità allo standard ISO 14064-1 e al Protocollo sui gas serra (GHG Protocol). Sulla base di questo bilancio di carbonio, nel 2024 definiremo, con l'aiuto della società Alterna, un piano d'azione per ridurre le nostre emissioni di gas a effetto serra e contribuire così alla gestione sostenibile delle risorse e alla protezione del clima attraverso misure concrete.

Schema delle categorie (scope) e delle emissioni lungo la catena di valore



Fonte: Standard del GHG Protocol



Nel 2023, l'impronta di carbonio del Groupe Mutuel nel confine dei centri amministrativi e delle agenzie è stimata a 13 676,9 tonnellate di CO<sub>2</sub> equivalente. Ciò rappresenta 5,5 tonnellate di CO<sub>2</sub> equivalente per ETP.

## Constatiamo una riduzione delle emissioni totali dell'11,3% tra il 2022 e il 2023, realizzata soprattutto nello scope 3.

Questo calo è dovuto al dimezzamento della spesa per il materiale pubblicitario e le comunicazioni da un anno all'altro e a un livello inferiore di investimenti informatici nel 2023.

### Emissioni di GES del Groupe Mutuel suddivise per scope

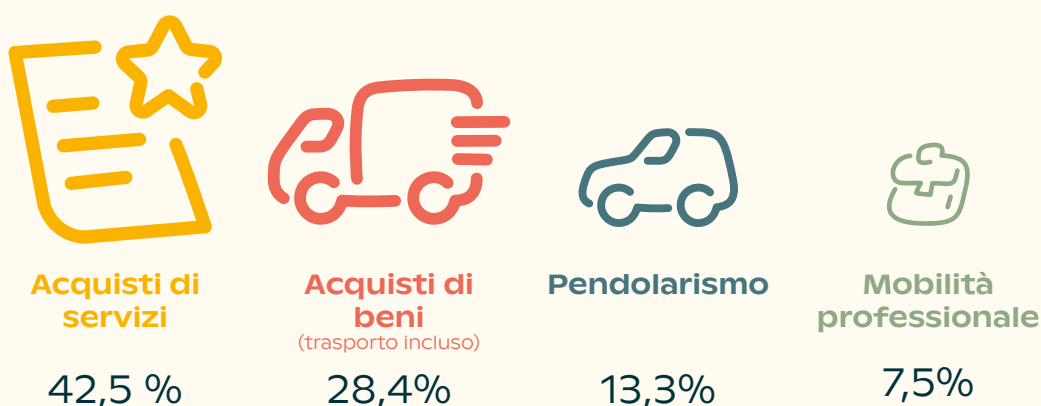
	2023 tCO <sub>2</sub> eq/an	2023 % del totale	2022 tCO <sub>2</sub> eq/an	2022 % del totale	Variazione %
<b>Scope 1</b>					
Emissioni dirette (veicoli aziendali, riscaldamento)	387,9	2,8%	372,8	2,4%	+4%
<b>Scope 2</b>					
Emissioni indirette legate a l'energia acquistata	96,1	0,7%	97,8	0,6%	-1,7%
<b>Scope 3</b>					
Emissioni indirette lungo la catena di valore	13192,9	96,5%	14956,4	96,9%	-11,8%
<b>Totale</b>	13676,9		15427,0		-11,3%
<b>Totale / Equivalente a tempo pieno (ETP)</b>	5,5		6,2		



Il 71% delle nostre emissioni di CO<sub>2</sub> è legato all'acquisto di beni e servizi; le voci principali sono l'acquisto di servizi di comunicazione e marketing, gli investimenti informatici (hardware e software), l'invio di corrispondenza e gli investimenti in mobili per ufficio. Il 21% delle nostre emissioni di CO<sub>2</sub> è legato alla mobilità: pendolarismo del personale e trasferte professionali.

La maggior parte dell'impatto della nostra organizzazione proviene quindi dallo scope 3, tipico di un'azienda del settore terziario. **È importante agire per ridurre l'impatto lungo la nostra catena di valore, anche se non abbiamo un controllo diretto su queste attività.**

Ripartizione delle emissioni di GES per settore, per tutti gli scope, nel 2023



groupe **mutuel**

Centri amministrativi e agenzie







## Impressum

### Redazione & Layout

Settore Comunicazione & Organizzazione

### Fotografie

Olivier Maire, Thomas Masotti, Getty images

### Editore

Groupe Mutuel Holding SA  
Rue des Cèdres 5, 1919 Martigny

### E-mail

presse@groupemutuel.ch



Il presente rapporto è stato approvato dal Consiglio d'amministrazione di Groupe Mutuel Holding SA. È pubblicato come rapporto sulle questioni non finanziarie ai sensi dell'articolo 964a-c del Codice delle obbligazioni, previa approvazione da parte dell'assemblea generale di Groupe Mutuel Holding SA.

groupemutuel

Groupe Mutuel Holding SA Rue des Cèdres 5 1919 Martigny 0848 803 111 / groupemutuel.ch



**Società d'assicurazione di Groupe Mutuel Holding SA:** Avenir Assicurazione Malattia SA / Easy Sana Assicurazione Malattia SA / Mutuel Assicurazione Malattia SA / Philos Assicurazione Malattia SA / SUPRA-1846 SA / AMB Assicurazioni SA / Groupe Mutuel Assicurazioni GMA SA / Groupe Mutuel Vita GMV SA  
**Fondazioni amministrate da Groupe Mutuel Services SA:** Mutuelle Neuchâteloise Assurance Maladie / Fondazione Collettiva Groupe Mutuel / Fondazione Opsion Libero Passaggio